

Retningslinje for tilsyn i hjemmeplejen og hos private leverandører 2019

Thisted Kommune fører tilsyn med den personlige og praktiske hjælp efter Serviceloven (SEL) § 83, som leverandørerne yder til kommunens borgere. Tilsynet omfatter såvel den hjælp kommunen selv yder gennem den kommunale hjemmepleje, som den hjælp private leverandører yder.

Det er et lovkrav, at kommunen skal udarbejde en tilsynspolitik for personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen m.v. Tilsynspolitikken skal revideres 1 gang årligt.

I Thisted Kommune formuleres den krævede politik som en retningslinje for tilsyn for personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen m.v., men indeholder de elementer, som loven foreskriver. Retningslinjen ligger under "Politik for voksne sårbare og ældre".

Leverandørerne skal i mødet med brugerne efterleve kommunens værdier og målsætninger, ligesom der skal tages udgangspunkt i de 5 fokusområder i Thisted Kommunes Strategi for Værdighed: Livskvalitet, selvbestemmelse, kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen, sundhed, kost og ernæring samt en værdig død.

Visionen for Ældreområdet i Thisted Kommune "at skabe rammerne for det gode hverdagsliv" skal ligeledes være styrende for arbejdet.

Målet er således, jf. Thisted Kommunes kvalitetsstandarder, at fremme den enkelte borgers muligheder for at opleve størst mulig grad af trivsel og livskvalitet ved:

- At støtte og hjælpe borgere med funktionsnedsættelse til at opretholde eller genetablere et godt liv.
- At borgere med midlertidig funktionsnedsættelse hurtigt genvinder evnen til at klare sig selv.
- At borgere med varig funktionsnedsættelse får den nødvendige hjælp til at klare hverdagens opgaver og hjælp til selv at klare så mange opgaver som muligt.
- At borgere, der er fuldstændig afhængige af hjælp fra andre, får hjælp til pleje og omsorg.

Formålet med tilsynene er:

- At påse, at borgerne får den hjælp, de har ret til efter serviceloven og efter de kvalitetsstandarder, der er vedtaget i kommunen.
- At påse at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- At skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling.

Thisted Kommunes tilsyn med leverandørerne af hjælp efter SEL § 83 består samlet set af:

1. Opfølgingsmøder med leverandørerne.
2. Løbende opfølgning og revisitation hos den enkelte borger.
3. Løbende kommunikation og dokumentation i borgerens elektroniske journal.
4. 1 årligt tilsynsbesøg hjemme hos ca. 2% af modtagerne af hjælp efter SEL §83, dog minimum 2 borgere hos hver leverandør.
5. Dialogmøde med en repræsentativ gruppe af medarbejdere samt ledelsen i de teams, der varetager både personlig pleje og praktisk hjælp.
6. Tema for 2019: Rehabilitering.

1 gang årligt orienterer Sundheds- og ældreafdelingen Social- og sundhedsudvalget samt Social- og sundhedsudvalget om tilsynsresultaterne samt evt. handleplaner.

Retningslinjen for personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen m.v. vil ved samme lejlighed blive revideret og forelagt Social- og sundhedsudvalget.

Leverandørerne vil få en konkret tilbagemelding på tilsynet, og der vil blive indgået aftale om eventuelle konkrete handleplaner.

I det nedenstående gennemgås de 6 punkter hver for sig.

Krav til leverandører

Private leverandører af personlig og praktisk hjælp skal godkendes af Social- og sundhedsudvalget, inden de kan starte med at levere hjælp på Thisted Kommunes vegne. Når den private leverandør ansøger om godkendelse, afholdes et møde mellem forvaltningen og ansøgeren, hvor kontraktmateriale m.v. bliver gennemgået og forventninger til samarbejdet afstemmes. Først derefter fremsendes ansøgning til politisk godkendelse.

I kontrakten beskrives og reguleres henholdsvis leverandørens og kommunens indbyrdes pligter og rettigheder med henblik på at sikre, at leverandøren opfylder det service- og kvalitetsniveau for ydelserne, som Thisted Kommune har fastlagt. Krav til serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarderne for de forskellige ydelser.

Det er visitatorer fra kommunens visitationsenhed, der på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation visiterer og dermed afgør ydelsernes omfang. Udgangspunktet for visitation er en faglig vurdering af borgerens funktionsevne fysisk, psykisk, mentalt og socialt set i en helhed og ud fra borgerens ansøgning om hjælp og ydelser, aktuelle situation og behov.

Hjælpen ydes efter princippet hjælp til selvhjælp. Det vil sige, at borgeren under hensyntagen til egne samlede ressourcer medinddrages i de enkelte funktioner med henblik på generhvervelse og/eller vedligeholdelse af færdigheder.

Leverandøren udfører opgaver på Thisted Kommunes vegne og er derfor forpligtet til at udføre arbejdet i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning dvs. tavshedspligt, brugerens ret til klageadgang, notatpligt m.v. samt at overholde lovmæssige og overenskomstmæssige bestemmelser vedrørende personaleforhold. Leverandøren indestår for, at alt arbejde udføres i overensstemmelse med god skik i branchen og gældende regler på området.

For at kunne leve op til Thisted Kommunes målsætninger og værdier samt opfylde kravene i kvalitetsstandarderne er det nødvendigt, at medarbejderne har den fornødne uddannelse. Den enkelte medarbejder skal selvstændigt kunne planlægge og udføre opgaverne omkring borgeren samt reagere på ændringer i funktionsniveau og sundhedstilstand. Leverandøren skal sikre, at medarbejdernes uddannelsesniveau til enhver tid matcher det ydelsesområde, som leverandøren er godkendt til. I forbindelse med en bevilling angiver visitator, på hvilket fagligt niveau opgaven skal løses, samt om der er særlige krav til medarbejderens personlige kompetencer.

For leverandører af madservice gælder i særlig grad bestemmelserne om transport i bekendtgørelse om fødevarehygiejne. Ved levering af maden til brugerne gælder i øvrigt, at leverandørens udbringer skal være velsoigneret og iført rent og praktisk tøj.

Maden skal ernæringsmæssigt leve op til "Anbefalinger for den danske institutionskost" (Sundhedsstyrelsen, DTU Fødevareinstituttet og Fødevarestyrelsen, 2015).

Leverandøren skal være godkendt af den stedlige fødevareregion og skal leve op til de gældende regler inden for fødevarerelovgivningen. Kommunen forbeholder sig ret til at inddrage fødevareregionernes vurdering i forbindelse med leverandørtilsynet.

Leverandøren er forpligtet til at fremlægge den fornødne dokumentation på tilfredsstillende hygiejne på Visitationens forlangende. Leverandøren har ligeledes pligt til at underrette Visitationen, såfremt Fødevarekontrollen vurderer, at leverandørens hygiejnemæssige forhold er væsentligt forringet. Dette skal ske straks efter leverandøren modtager resultaterne.

Thisted Kommune ønsker et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem myndighed og leverandør. Leverandører skal udpege en lokal kontaktperson med ledelseskompetence for at sikre et hurtigt og smidigt samarbejde med Visitationen m.v.

Der skal som minimum afholdes et årligt møde mellem kommunen og leverandøren med henblik på drøftelse af overordnede spørgsmål f.eks. evaluering af ordningen, fastlæggelse af strategiske mål m.v.

Revisitation

Hos de borgere i kommunen, der modtager ydelser efter SEL § 83, foretages løbende revisitation ved ændringer i borgerens behov for hjælp. Revisitationen foretages af kommunens visitatorer.

Revisitationen har 2 hovedformål:

- At sikre at borgeren får de nødvendige ydelser, herunder at egenomsorgs- og rehabiliteringspotentialet udnyttes
- At sikre at de visiterede ydelser gives i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne på området

Ved revisitationen tages udgangspunkt i funktionsevnetilstandene i den elektroniske omsorgsjournal, og funktionsevnetilstandene vurderes på ny, hvilket kan medføre ændringer i de visiterede ydelser.

Funktionsevnetilstandene samt evt. ændringer i de visiterede ydelser dokumenteres i den elektroniske omsorgsjournal.

Funktionsvurderingen samt evt. ændringer i de visiterede ydelser dokumenteres i den elektroniske omsorgsjournal.

Der foretages derudover en vurdering af kvaliteten af de visiterede ydelser i forhold til såvel den praktiske hjælp som den personlige pleje, samt om kvaliteten svarer til kommunens kvalitetsstandarder på området.

I tilfælde, hvor kvaliteten af de visiterede ydelser ikke lever op til kommunens kvalitetsstandarder, kontaktes leverandøren med henblik på at bringe kvaliteten af de relevante ydelser på niveau med kommunens standarder.

Kommunikation og dokumentation

Thisted Kommune anvender et elektronisk omsorgsjournalsystem til brug for kommunikation og dokumentation mellem myndighed og leverandører, så der bl.a. er dokumentation for leverede ydelser til borgeren. Information om indlæggelse og udskrivning fra sygehus foregår også elektronisk.

Det er en forudsætning, at de private leverandører selv sørger for de nødvendige IT - faciliteter herunder internetadgang. Leverandøren skal sikre, at persondataloven overholdes.

Visitationen og leverandøren har en gensidig informations- og orienteringspligt om forhold, der har relation til udførelsen af pleje og /eller den praktiske hjælp og er forpligtede til at arbejde ud fra kommunens instrukser vedr. føring, opbevaring og adgang til de sygeplejefaglige optegnelser.

Leverandøren skal underrette visitationsenheden, hvis brugeren selv tilkendegiver, eller det observeres, at der er problemer eller ændringer i behov. Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at brugeren har fået det bedre.

Leverandøren skal straks – pr. telefon - underrette Visitationen om:

- Alvorlige svigt – hvis brugerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en bruger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse f.eks. indlæggelse på sygehus eller afbestilling af aktiviteter, træning eller mad.
- Alle uheld eller ulykker.

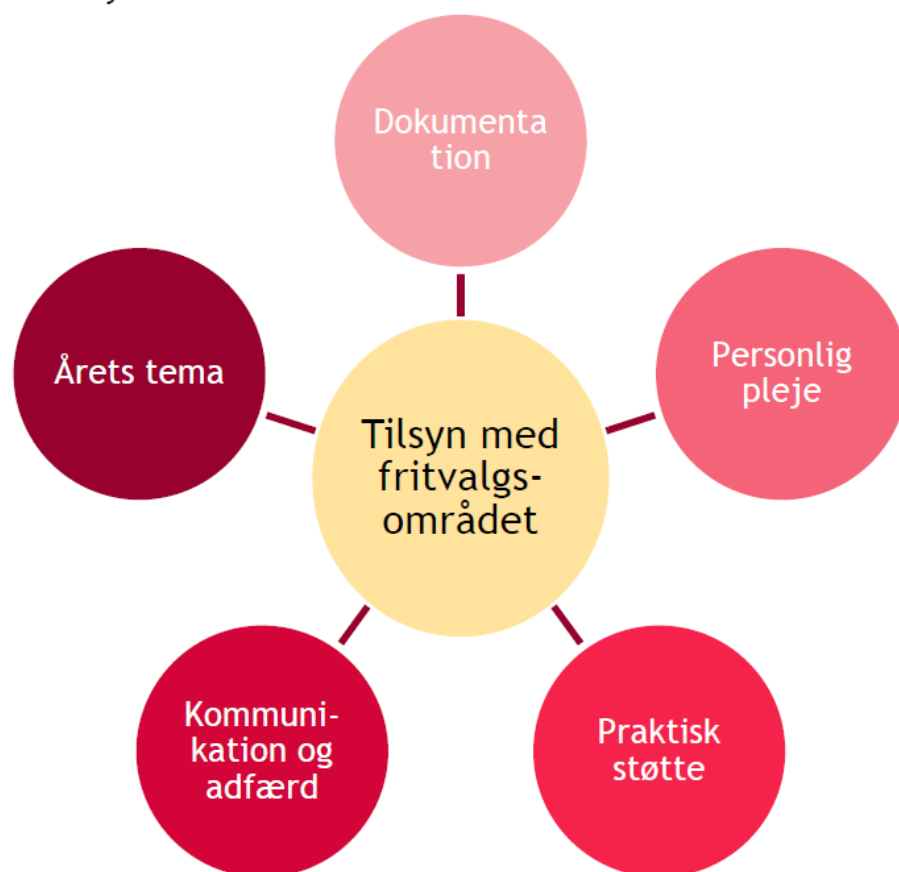
Leverandøren er, uanset om det er kommunal eller privat leverandør, forpligtet til at rapportere evt. utilsigtede hændelser, der måtte forekomme i forbindelse med de ifølge sundhedsloven omfattede sundhedsfaglige ydelser.

Tilsyn i borgerens hjem

Én gang årligt foretages tilsyn hos et udsnit af de borgere, som modtager hjælp efter SEL § 83.

Der udvælges borgere svarende til 2% hos hver enkelt leverandør, dog mindst 2 borgere.

Følgende temaer indgår i tilsynet:



Dialogmøde med medarbejdere

I tilslutning til tilsynet i borgerens hjem afholder tilsynet et dialogmøde med en repræsentativ gruppe af medarbejdere i de teams, der varetager både personlig pleje og praktisk hjælp samt med ledelsen.

Dialogmødet vil være af ca. 1 times varighed og vil tage udgangspunkt i en interviewguide.

Dialogmødet skal danne baggrund for at vurdere, hvordan medarbejderne gennem ledelse, kompetenceudvikling og understøttende redskaber har mulighed for at udføre ydelserne efter §83 på kvalificeret vis og ud fra kvalitetsstandarderne på området.

Tema for 2019

Temaet for 2019 er rehabilitering.

Tilsynspolitikken er godkendt af Social – og sundhedsudvalget d. marts 2019. Revideres næste gang første kvartal i 2020.